

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN BASADO EN UN
MODELO DE CALIDAD TOTAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN
“INSTITUCIONAL DE LA UIGV – 2012”

PARA OPTAR EL GRADO DE:
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

AUTOR:

Br. ROBERTO CASAS MIRANDA

ASESOR:

Mgtr. VICTOR MANUEL MIGUEL DE PRIEGO CARBAJAL

LIMA – PERÚ

2013

AGRADECIMIENTO

Un sincero agradecimiento a todos mis profesores que impartieron sus valiosos conocimientos para formar nuevos emprendedores, líderes y grandes empresarios gracias por saber compartir...

R.C.M

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a DIOS quien ocupa el primer lugar en mi vida, por ser mi guía y el dador de mis bendiciones y a mi amada esposa Gloria, por su paciencia, comprensión, apoyo y ánimo que me brinda día con día para alcanzar nuevas metas, tanto profesionales como personales...

R.C.M

PRESENTACIÓN

Dignos miembros del jurado con el Reglamento de Grados y Títulos de la de la Universidad Cesar Vallejo, pongo a vuestra consideración la tesis DISEÑO DE UN SISTEMA DE EVALUACIÓN BASADO EN UN MODELO DE CALIDAD TOTAL PARA FORTALECER LA GESTIÓN “INSTITUCIONAL DE LA UIGV – 2013”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magíster en Administración de la Educación.

En el capítulo uno se muestra los principales antecedentes relacionado con el proyecto, se explica como hay pocas instituciones en Latinoamérica y en el Perú, que apliquen modelos de gestión de calidad.

En el segundo se expone la problemática de las instituciones de educación superior en torno a la necesidad de certificación, y en particular de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

El capítulo tres presenta el método que se aplicará para lograr los objetivos propuestos. El método está estrechamente relacionado con un enfoque epistemológico. En este proyecto se seleccionó el enfoque interpretativo- simbólico que sustenta que el origen del conocimiento es el resultado de prácticas, acciones y vivencias de las personas.

En el capítulo cuatro , se mencionan los objetivos del proyecto de investigación y, la pertinencia y relevancia de la indagación y la propuesta de solución.

En el capítulo cinco, se presenta técnicas y tratamiento de la información de las encuestas hechas a miembros de la organización. A partir de un proceso heurístico se exponen los resultados de dichas encuestas y como los integrantes de la organización ven la gestión de calidad total, estos resultados se exponen comparativamente con el significado dado por algunos autores.

En el capítulo seis y siete se muestra, a la luz de los objetivos específicos propuestos, la descripción de la organización en torno a la gestión de calidad total a partir de sus indicadores. Análisis de los resultados que le dan origen al sistema de evaluación propuesto, de intervención para el cambio y finalmente se presenta la propuesta específica del modelo.

RESUMEN

Entendemos como universidad, un centro de enseñanza en el cual se formen científica, técnica y moralmente los profesionales del mañana, con una noble misión descrita en leyes y reglamentos: constituirse en el centro generador del conocimiento que deberá ser divulgado y difundido a través de la enseñanza y proyectado al entorno social. El siguiente proyecto tiene como propósito proponer un sistema de evaluación institucional basado en parámetros de calidad total para el fortalecimiento de la gestión institucional de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Este modelo tendrá su origen en los sentidos y significados dados por los integrantes de la organización con relación a la calidad de los procesos y a las necesidades de los clientes, los alumnos. Se utilizó la técnica de la encuesta. Se concluye que los miembros de la organización, gerentes y gerenciados, en su práctica, evidencian la necesidad de un modelo de intervención social para guiar el cambio a partir de los significados de los individuos, ajustado a sus potencialidades y limitaciones.

Palabras Claves:

Sistema de Evaluación: La evaluación es un proceso en el que, sólo intervienen sistemáticamente más actividades y más recursos y, en algunos casos, rechazando la injerencia de los gobiernos argumentando la llamada "libertad de cátedra".

Calidad Total: Consiste en reunir todas las actividades y funciones en forma tal que ninguna de ellas esté subordinada a las otras y que cada una se planee, controle y ejecute de un modo formal y sistemático.

Gestión Institucional: implica impulsar la conducción de la institución universitaria hacia determinadas metas a partir de una planificación educativa, para lo que resultan necesarios saberes, habilidades y experiencias respecto del medio sobre el que se pretende operar, así como sobre las prácticas y mecanismos utilizados por las personas implicadas en las tareas educativas.

ABSTRACT

We understand as a university, a center of education in which form scientific, technical and morally tomorrow's professionals, with a noble mission described in laws and regulations: formed in the center of the generator knowledge that must be disclosed and disseminated through education and projected to the social environment.

The next project has as purpose propose a system of institutional assessment based on total quality parameters for the strengthening of the institutional management cancellation free of University Inca Garcilaso. This model will have its origin in the senses and meanings given by the members of the organization in relation to the quality of the processes and the needs of the clients, the students. We used the technique of the survey. It is concluded that the members of the organization, managers and operators, in its practice, demonstrate the need for a model of a model of social intervention to guide the change from the meanings of the individuals, adjusted to their potential and limitations.

Key words:

Evaluation System: The evaluation is a process; only systematically involved asking for more activities and more resources and, in some cases, reject the interference of governments arguing the so-called "academic freedom".

Total Quality: It consists in collecting all the activities and functions in such a way that none of them is subordinated to the other and that each plan control and run a formal and systematic way.

Institutional Management: involves promoting the conduct of the institution of the university toward certain goals from a educational planning, for what are necessary knowledge, skills and experiences regarding the medium on which it is intended to operate, as well as on the mechanisms and practices used by the people involved in the educational tasks.

INDICE GENERAL

	Página
AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
PRESENTACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE GENERAL	7
INDICE DE TABLAS	10
INDICE DE FIGURAS	13
I. INTRODUCCION	15
1.1 Marco Referencial	15
1.1.1 Marco teórico	17
1.1.2 Marco Conceptual	48
1.1.3 Marco Espacial y Temporal	54
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	56
2.1 Situación Problemática	56
2.1.1 Planteamiento del Problema	56
2.1.2 Formulación del Problema.	57
2.1.3 Análisis del Problema.	57
III. JUSTIFICACIÓN	59
3.1 Justificación Teórica	59
3.1.1 Justificación Metodológica	59
3.1.2 Justificación Práctica	59

	8
IV. OBJETIVOS	60
4.1 Objetivo General	60
4.2 Objetivos Específicos	60
V. MATERIALES Y MÉTODOS	61
5.1 Aspectos Metodológicos	61
5.1.1 Método de Investigación	61
5.1.2 Fuentes de Información	63
5.1.3 Técnicas De Información	63
5.1.4 Tratamiento De La Información	64
VI. RESULTADOS	66
6.1 Diagnóstico Situacional de la Evaluación Institucional de La UIGV	101
6.2 Diagnóstico Situacional de la Evaluación Institucional de La UIGV	105
VII. PROPUESTA DE MODELO	108
7.1 Fases del Modelo de Gestión de Calidad Total	111
7.1.1 Revisión de la Misión, Visión y Valores de la Organización.	111
7.1.2 Análisis de elementos que componen el ambiente interno y externo.	111
7.1.3 Definición de lineamientos, objetivos metas y estrategias institucionales.	113
7.1.4 Definición de lineamientos, objetivos metas y estrategias departamentales.	115
7.1.5 Formulación del plan departamental y el plan institucional.	115
7.1.6 Formulación del sistema de información e indicadores de gestión.	116
7.1.7 Ejecución física del modelo.	116
7.1.8.- Revisión, control, autoevaluación y propuesta de mejoramiento.	117
7.2 Ponderación de avance de la gestión en base al Círculo de Calidad y mejoramiento (IPREM)	120

	9
7.3 Metodología de Evaluación Institucional	121
7.4 Guía de Evaluación Institucional	124
7.4.1 Liderazgo (Total 100 puntos)	124
7.4.2 Satisfacción de necesidades de los Alumnos y Clientes indirectos de la Educación (85 puntos)	127
7.4.3 Desarrollo de la personas y la institución, directores, profesores, administradores, personal de apoyo (total 130 puntos).	130
7.4.4 Planificación estratégica (total 130 puntos)	132
7.4.5 Calidad en información y análisis (total 85 puntos).	134
7.4.6 Calidad de gestión en procesos de apoyo a la educación (total 100 puntos)	136
7.4.7 Calidad, articulación, Impacto social y medio ambiente (total 115 puntos)	137
VIII. DISCUSION	139
CONCLUSIONES	140
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	143

INDICE DE TABLAS

	Página
Tabla 1 Distribución porcentual en cuanto a la gestión de calidad de los procesos	67
Tabla 2. Distribución porcentual en cuanto a la misión y Visión de la institución	68
Tabla 3. Distribución porcentual en cuanto a la gestión de calidad	69
Tabla 4. Distribución porcentual en cuanto establece relaciones Institucionales con entes gubernamentales	70
Tabla 5. Distribución porcentual sobre los promedios de las cuatro Preguntas referentes al liderazgo del Director	71
Tabla 6. Distribución porcentual sobre los servicios de apoyo Prestados por la institución	72
Tabla 7. Distribución porcentual sobre si la institución mantiene un contacto institucional con las empresas empleadora	73
Tabla 8. Distribución porcentual sobre si los alumnos manifiestan estar conformes con los servicios de biblioteca	74
Tabla 9. Distribución porcentual sobre si los alumnos manifiestan estar conformes con el programa de becas	75
Tabla 10. Distribución porcentual sobre los promedios de las cuatro preguntas relacionadas con la satisfacción del usuario	76
Tabla 11. Distribución porcentual sobre si la Institución incentiva a la formación y capacitación del personal	77
Tabla 12. Distribución porcentual sobre si la Institución reconoce el trabajo y el esfuerzo de mejora de personal	78
Tabla 13. Distribución porcentual sobre si la Institución establece	

	11
procedimientos para la mejora continua	79
Tabla 14. Distribución porcentual sobre el promedio de las tres preguntas relacionadas con el desarrollo personal	80
Tabla 15. Distribución porcentual sobre si la institución planifica los procesos de enseñanza – aprendizaje	81
Tabla 16. Distribución porcentual sobre si la institución planifica estratégicamente en función de los procesos de docencia	82
Tabla 17. Distribución porcentual sobre si la institución planifica estratégicamente en función de los procesos de investigación..	83
Tabla 18. Distribución porcentual sobre si existe en la institución una cultura de evaluación sistemática	84
Tabla 19. Distribución porcentual sobre si el presupuesto económico de la institución responde a la P.E.(equipos)	85
Tabla 20. Distribución porcentual sobre si el presupuesto económico de la institución responde a la P.E.(Espacio Físico)	86
Tabla 21. Distribución porcentual sobre el promedio de las seis preguntas relacionadas con la planificación estratégica	87
Tabla 22. Distribución porcentual sobre si la institución utiliza canales adecuados y continuos en el manejo de la información	88
Tabla 23. Distribución porcentual sobre si existe en la institución un sistema de informática con las necesidades de los usuarios	89
Tabla 24. Distribución porcentual sobre si existe en la institución un sistema de instrucción tecnológico	90
Tabla 25. Distribución porcentual sobre el promedio de las tres preguntas relacionadas con el manejo de la información	91

	12
Tabla 26. Distribución porcentual sobre si el personal está capacitado para prestar los procesos de apoyo administrativo	92
Tabla 27. Distribución porcentual sobre si el personal está capacitado para prestar los procesos de apoyo a la educación	93
Tabla 28. Distribución porcentual sobre si la infraestructura se adecua a las necesidades de la comunidad educativa	94
Tabla 29. Distribución porcentual sobre el promedio de las tres preguntas relacionadas con los procesos de apoyo a la educación	95
Tabla 30. Distribución porcentual sobre las evaluaciones periódicas relacionadas con el impacto en la sociedad	96
Tabla 31. Distribución porcentual sobre si la institución mantiene relación directa con las Fuerzas Armadas	97
Tabla 32. Distribución porcentual sobre si la institución mantiene relación directa con convenios	98
Tabla 33. Distribución porcentual si la institución mide periódicamente sus posibles impactos con el medio ambiente	99
Tabla 34. Distribución porcentual sobre el promedio de las cuatro preguntas relacionadas con la pertinencia social	100
Tabla 35. Diagnóstico situacional en cuanto a su evaluación Institucional de la UIGV	101
Tabla 36. Puntaje de áreas y elementos de gestión de la calidad en educación	118
Tabla 37. Evaluación del avance del Círculo IPREM	120

INDICE DE FIGURAS

	Página
Figura 1. Árbol de decisiones basados en el problema general	58
Figura 2.Encuesta en cuanto al liderazgo del Director	67
Figura 3.Encuesta en cuanto al apoyo a la aplicación de la misión	68
Figura 4.Encuesta en cuanto al compromiso del director con la G.C	69
Figura 5.Encuesta en cuanto a las relaciones institucionales	70
Figura 6.Encuesta en cuanto al promedio de las 4 preguntas de liderazgo	71
Figura 7.Encuesta en cuanto a la calidad prestada por la institución	72
Figura 8.Encuesta en cuanto a la relación institucional con las empresas empleadoras de los egresados	73
Figura 9.Encuesta en cuanto a la conformidad de servicios de biblioteca	74
Figura10.Encuesta en cuanto a la conformidad del programa de becas	75
Figura11.Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionado con la satisfacción del usuario	76
Figura12.Encuesta en cuanto al incentivo para la capacitación individual.	77
Figura13.Encuesta en cuanto al reconocimiento del la mejora de personal.	78
Figura14.Encuesta en cuanto a la mejora y capacitación continua	79
Figura15.Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionadas con el desarrollo de personal	80
Figura16.Encuesta de la planificación estratégica función de la demanda.	81
Figura17.Encuesta de la planificación estratégica función de la docencia.	82
Figura18.Encuesta de la planificación estratégica función Investigación.	83

Figura 19. Encuesta en cuanto a la cultura de evaluación de los procesos de funcionamiento	84
Figura 20. Encuesta al presupuesto y su relación con las necesidades	85
Figura 21. Encuesta al presupuesto y su relación con el espacio físico	86
Figura 22. Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionadas con la planificación educativa	87
Figura 23. Encuesta en cuanto a los canales adecuados de información	88
Figura 24. Encuesta en cuanto al sistema de informática	89
Figura 25. Encuesta en cuanto al sistema de instrucción tecnológico	90
Figura 26. Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionadas con el manejo de información	91
Figura 27. Encuesta en cuanto a los procesos administrativos	92
Figura 28. Encuesta en cuanto al servicio de Biblioteca	93
Figura 29. Encuesta en cuanto a la planta física	94
Figura 30. Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionadas con los procesos de apoyo a la educación	95
Figura 31. Encuesta en cuanto a las evaluaciones periódicas relacionadas con el impacto social	96
Figura 32. Encuesta de las relaciones en forma directa con las FF.AA	97
Figura 33. Encuesta a las relaciones con entidades empleadoras	98
Figura 34. Encuesta en cuanto a los impactos sobre el medio ambiente	99
Figura 35. Encuesta en cuanto al promedio de preguntas relacionadas con la pertinencia social	100
Figura 36. Propuesta de un modelo de gestión de calidad total	110